

**ANALISIS KESADARAN NASABAH TERHADAP
PERUBAHAN DAN PERSEPSI NASABAH TERHADAP
KUALITAS LAYANAN
PT. BANK DANAMON INDONESIA, Tbk.**

Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen
Jurusan Ilmu-ilmu Sosial



diajukan oleh

FERRI H. HUTAJULU

8481/PS/MM/01

kepada
**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2003**



Analisis kesadaran nasabah terhadap perubahan dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan PT Bank

Danamon Indonesia, Tbk

HUTAJULU, Ferri H, Dr. BM. Purwanto, MBA

Universitas Gadjah Mada, 2003 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Program Studi Magister Manajemen

Universitas Gadjah Mada

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KESADARAN NASABAH TERHADAP PERUBAHAN DAN PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN PT BANK DANAMON INDONESIA, TBK

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Ferri H. Hutajulu

8481/PS/MM/01

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 16 Desember 2003

dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Yogyakarta, 16 Desember 2003

Dosen Pembimbing

Dr. BM. Purwanto, MBA

Dosen Penguji I

Ir. Hilman Najib, MA

Dosen Penguji II

Dr. BM. Purwanto, MBA